

УДК 377.112.4: 005.57:008

Олександр Дмитрович Гуменний,
науковий співробітник лабораторії

«Всеукраїнський інформаційно-аналітичний
центр для ПТО» Інституту ПТО НАПН України

Розвиток інформаційної культури керівників ПТНЗ засобами Public Relations

У статті розглянуто розвиток інформаційної культури керівників ПТНЗ за допомогою принципів, технологій і методів паблік рілейшенз.

Ключові слова: комунікація, інформаційна культура, інформаційно-комунікаційні компетентності, консалтинг.

А. Д. Гуменний

Развитие информационной культуры руководителей ПТУЗ средствами Public Relations

В статье рассмотрено развитие информационной культуры руководителей ПТУЗ с помощью принципов, технологий и методов паблик рилейшенз.

Ключевые слова: коммуникация, информационная культура, информационно-коммуникативные компетентности, консалтинг.

A. Gumenniy

Research Fellow in the Laboratory of
"All-Ukrainian information-analytical center for vocational education" of the
Institute of Vocational Education of the National Academy of Pedagogical
Sciences of Ukraine.

Development of information culture of professional managers are the means of Public Relations

The article considers the development of the information culture of the leaders of vocational education institutions with guidelines, technologies and methods of Public Relations.

Key words: communication, information culture, information and communication expertise, consulting.

Актуальність статті. Модернізація змісту сучасної ПТО визначає необхідним чинником інформаційну підготовку керівників ПТНЗ. Перегляд цілей, структури та змісту професійної діяльності дає змогу визначити, що важливою компонентою ефективності управлінської діяльності даних працівників є високий рівень інформаційної культури. В. В. Ягупов наголошує, яка «Інформаційно-аналітична діяльність керівників ПТНЗ – це складова їх управлінської діяльності, що характеризується системним пошуком, збором, експертною оцінкою, аналізом та опрацюванням різноманітної інформації щодо життєдіяльності та функціонування ПТНЗ як навчально-виховного закладу та продуктивним її використанням для вирішення управлінських завдань в умовах невизначеності» [24, с. 77]. Якість цієї діяльності керівника істотно залежить від рівня його інформаційної культури. Проаналізуємо визначення понять «інформаційна культура» та «паблік рілейшнз» науковцями Н. Б. Зінов'євою та Семом Блеком. Н. Б. Зінов'єва так визначає інформаційну культуру: «...гармонізація внутрішнього світу особистості в ході освоєння всього обсягу соціально-значущої інформації» [6, с. 11]. Сем Блек говорить про паблік рілейшнз (ПР) так: «...це мистецтво і наука досягнення гармонії за допомогою порозуміння, заснованого на правді й повній поінформованості» [7, с. 9]. Узагальнивши ці визначення, наголошуємо, що ПР слугує інструментом для розвитку інформаційної культури будь-якого керівника ПТНЗ, оскільки сьогодні одне

без іншого функціонувати не може. Для цього існують певні причини, обставини й передумови, як от: вагомість комунікації для сучасного управлінського стилю діяльності керівника ПТНЗ у відповідності до рівня його інформаційної культури; гарантування неможливості прояви суперечливих повідомлень, важливих для установи, спрямованих до різних груп її працівників, яку має реалізовувати керівник засобами ПР [8, с. 110-112], тобто людина з таким розвитком інформаційної культури, яка здатна забезпечувати комунікаційно-кібернетичний гомеостаз у своїй діяльності.

Мета статті. Розглянути розвиток інформаційної культури керівників ПТНЗ за допомогою принципів, технологій і методів ПР.

Аналіз результатів останніх досліджень. Останнім часом проблемам управлінської культури, складовою якої є інформаційна культура, стали приділяти увагу як зарубіжні (Р. Блейк, Дж. Моутон, М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоурі, Т. Пітер, Р. Уотерсман, Р. Фалтер), так і вітчизняні науковці (Б. Бабаєв, Г. Єльнікова, Ю. Палеха, Л. Петренко, В. Пономарьов, В. Кремень, А. Лаврентьєва, В. Михайліченко, О. Романовський, Л. ТОВАЖНЯНСЬКИЙ, З. Черваньова, Н. Шаронова, В. Ягупов).

Важливим елементом професійної діяльності директорів ПТНЗ є їх управлінські функції, до яких належать: планування, організація, мотивування, контролювання, комунікація, спілкування, виховання людей і психологічний вплив на них [4, с. 49]. Управлінські функції будуть успішно реалізовані у сформованому належним чином інформаційному просторі. Інформаційний менеджмент серед багатьох його різновидів менеджменту посідає особливе місце як такий, що забезпечує управління інформаційними потоками. О. Матвієнко інформаційний менеджмент розглядає як новий тип управління організацією на основі комплексного використання всіх видів інформації – науково-дослідної, технологічної, кадрової, фінансової тощо [11, с. 10]. З огляду на важливу роль інформації в освітньому середовищі, традиційні форми управління доповнюються інформаційною функцією.

Виклад основного матеріалу. Практики сучасних агентств ПР використовують визначення, запропоноване Катліпом (Cutlip et al., 1985) [25]: «Паблік рілейшнз є управлінською функцією, яка визначає, встановлює і підтримує взаємовигідні відносини між організацією й різними групами громадськості, від яких залежить успіх або провал організації» [8, с. 38].

Аналіз наукової літератури дає підстави так умовно поділити розуміння суті «ПР» :

1. Практична чи професійна діяльність. На це Сем Блек так відповідає: «ПР – це мистецтво й наука аналізу тенденцій, передбачення їхніх наслідків, подачі рекомендацій керівництву організацій та здійснення програм, які діють в інтересах і організації, і громадськості» [2, с. 15-16]. Отже, професійна діяльність у сфері ПР керівників ПТНЗ полягає у встановленні дружніх стосунків із внутрішньою (педагогічний та учнівський колективи) та зовнішньою громадськістю.

2. Особливий вид управлінської діяльності: управлінська підсистема виступає як суб'єкт «ПР», а громадськість – в якості керованої. Суть ПР в цьому вразі виражається в тому, що зміни інформації в суб'єкті, впливаючи на керовану підсистему, змінюють її стан. З цієї точки зору ПР визначається так: «...це особливий вид управлінської діяльності, спрямований на створення позитивних умов для двостороннього спілкування, позитивного ставлення до діяльності організації, гармонізації та узгодження її інтересів» [3, с. 6]. Тут передбачається необхідність моніторингу думок членів громадськості, зайнятих ними позицій, з'ясування ставлення до наказів, розпоряджень, вказівок, рекомендацій і поведінки (представників різних прошарків громадськості) як у навчальному закладі, так і поза ним.

3. Форма організації комунікації: у цьому разі ПР забезпечує розуміння процесів у навчальному закладі через знання. Комунікація між керівником і громадськістю будується таким чином, аби забезпечувати розуміння як діяльності керівника, так і процесів, що відбуваються у колективі. Тоді

предмет діяльності ПР визначиться як: «...аналіз, побудова і управління комунікативними потоками будь-якої структури (в т.ч. навчального закладу), а також вирішення завдань комунікативної організації суспільства в цілому[9, с. 4]. Така діяльність можлива завдяки організації керівником комунікаційно-кібернетичного гомеостазу навчального закладу.

4. Як комунікація між організацією та громадськістю: поняття “ПР” пов’язане з поняттям “комунікація”, і в найширшому розумінні слова “ПР” – це комунікація між певною організацією та її громадським оточенням»[22, с. 18]. Отже, ПР і зв’язки з громадськістю безпосередньо пов’язані. Так, Ф. Хеслоу пише, що «ПР є одним із елементів усієї багатогранної діяльності нашого життя. Ми зіштовхуємось з цим постійно, безперервно використовуючи ПР у різний спосіб (кожного конкретного моменту, залежно від проблем, що вирішуються в конкретній ситуації), навіть якщо не звітуємо самі собі» [22, с. 18].

Європейська конференція спільноти ПР у червні 2000 р. рекомендувала в європейських країнах таке визначення: «ПР – це свідомо організована комунікація. ПР – це одна із функцій менеджменту. Мета ПР – допомогти досягти взаєморозуміння та організувати плідні відносини між організацією і її аудиторіями шляхом двосторонньої комунікації» [23, с. 15].

Отже, проаналізувавши визначення ПР, ми розглядаємо **паблік рілейшнз як інструмент для формування інформаційного простору ПТНЗ**. Відтак використання ПР сприяє розвитку інформаційної культури його керівника. Розглянемо розвиток інформаційної культури керівника ПТНЗ засобами ПР:

1. Здійснення керівником ПТНЗ – суб’єктом паблік рілейшнз консалтингу: осмислення ситуації, прогнозування та моделювання управлінських рішень, фундаментом здійснення яких є інформаційно-комунікаційна компетентність. Поняття «інформаційно-комунікаційна компетентність» розглядається як структурна компонента професійної

діяльності керівника ПТНЗ і визначається як здатність особистості використовувати в практичній діяльності знання, уміння й навички в області інформаційно-комунікативних технологій для пошуку, зберігання, оброблення, оцінки, створення і передачі інформації, поданої в різних форматах.

Ефективне використання ПР водночас сприяє системному розвитку інформаційно-комунікаційні компетентності та її основних складових:

- методологічної – (розуміння понять інформації, штучного інтелекту, інформаційного суспільства, законодавства про авторське право, правил використання комп'ютерних програм у навчальних закладах та організація роботи в комп'ютерному методичному кабінеті, позитивні результати й негативні наслідки використання ІКТ);

- технологічної – (формування готовності до освоєння і подальшого використання нових інформаційно-комунікативних технологій, мультимедійних додатків до навчальних програм; розвиток основних навичок роботи з різними інформаційними ресурсами, професійними інструментами, готовими програмно-методичними комплексами, що дають змогу проектувати рішення педагогічних проблем та практичних завдань; набуття достатнього досвіду виконання індивідуальних і колективних творчих проектів із застосуванням електронних ресурсів та ІТ-технологій; забезпечення вирішення організаційних і технічних завдань управління освітнім процесом на основі застосування інформаційно-комунікаційних технологій);

- алгоритмічної – (моделювання управлінських рішень із використанням інформаційних систем для впровадження програм управління навчальними закладами, організація загального інформаційного простору ПТНЗ, організація навчального процесу: підготовка розкладу, електронних документів, баз даних про учнів навчального закладу, їхніх батьків,

викладачів, майстрів, використання засобів комунікативного спілкування для обміну досвідом, методичними розробками та іншою документацією, організація і підтримка процесу створення сайту ПТНЗ для зв'язку між собою учнів, батьків, викладачів і відображення внутрішнього життя навчального закладу). За наявності алгоритмічної компетентності – опановувати сучасні системи розробки програмного забезпечення, створювати алгоритми (наприклад, сценарії проведення педагогічних рад засобами Web.2).

- інформаційно-дослідницької – (робота в середовищі Web.2, Google docs, диспетчери web – quest методичних розвідок, пошуків за допомогою блогів, міні-сайтів);

- у повсякденній діяльності, орієнтуватися в організаційному середовищі на базі сучасних інформаційно-комунікативних технологій; використовувати ІКТ для роботи з інформацією різних типів і жанрів (пошук, аналіз, збір, передача), поданої у різних форматах; моделювати й проектувати власну професійну діяльність та роботу педагогічного колективу із використанням засобів ІКТ; використовувати у практичній професійній діяльності сучасні інформаційно-комунікаційні технології, які збільшують продуктивність праці.

2. У широкому розумінні паблік (англ. Public — публічний, суспільний) рілейшнз (англ. relation — відношення, зв'язок) — різновид соціально-психологічного менеджменту, в якому на основі точної і вичерпної інформації, отриманої в результаті аналізу тенденцій політичного, соціально-економічного, психологічного розвитку країни (регіону, галузей економіки, сфер діяльності, фірм (організацій) тощо), дотримання етичних норм і громадських інтересів планомірно реалізуються соціально-технологічні й інформаційні заходи із встановлення усвідомлених, гармонійних і взаємовигідних зв'язків між суб'єктами соціальної діяльності, між ними та громадськістю (її групами), владою задля впливу на громадську думку й прийняття рішень у процесі соціального управління і досягнення взаємної

довіри й вигоди [14, с. 45].

Для поглиблення соціально-психологічного менеджменту керівника ПТНЗ необхідно підвищити рівень інформаційної культури засобами соціальної інформатики:

- інформаційне суспільство, інформаційні ресурси;
- законодавство про авторське право;
- інформаційна безпека людини, суспільства, держави;
- інформаційні війни.

Керівник навчального закладу, під час виконання завдань ПР, підвищує складові інформаційної культури на таких рівнях:

а) моніторинг, аналіз думок, настроїв і поведінки членів педагогічного та учнівського колективів з метою узгодження їхніх інтересів, досягнення соціального консенсусу, реалізації на цій основі запитів суб'єктів соціальної практики;

б) формування, апробування, використання в соціальній практиці ефективних комунікативних технологій, спеціальних механізмів спілкування, досягнення взаєморозуміння;

в) забезпечення взаємовигідних відносин між соціальними групами, індивідами тощо;

г) забезпечення діяльності адміністрації ПТНЗ на основі вивчення громадської думки, реагування і впливу на неї, узгодження й збалансування інтересів сторін.

Ми встановили, що завдання ПР директора ПТНЗ збігаються із розвитком його інформаційної культури в таких аспектах:

– поглибленому впливі на думку педагогічного та учнівського колективів, формування у них конкретного ставлення до актуальних проблем;

– сприянні змінам у свідомості членів педагогічного та учнівського колективів, а завдяки цьому – прийняттю керівником бажаних рішень.

Для успішного виконання даних завдань необхідне дотримання таких вимог:

- конкретність, оскільки необхідно з'ясувати ситуацію в навчальному закладі та його окремих сегментах, що дає змогу виявити ставлення різних груп до певної проблеми і на цій основі сформулювати завдання для ПР;

- створення довірливої атмосфери, оскільки джерело інформації має демонструвати прагнення до цілей, позитивних для учнів, викладачів, батьків;

- правдивість інформаційних акцій, розповсюджених повідомлень і матеріалів, інакше це буде фальсифікацією, маніпулюванням, а не ПР-діяльністю;

- новизна поширюваної інформації, оскільки пошук і поширення такої інформації є важливим завданням для ПР-керівника;

- актуальність поширюваної інформації, адже людина сприймає передусім те, що відповідає її запитам і потребам, а отже інформація має бути насичена актуальними проблемами;

- оперативність поширення інформації, завдяки якій суб'єкт діяльності оприлюднює своє бачення подій, фактів, відтак зникає необхідність витратити зусилля й ресурси на переконання учительського та учнівського колективів;

- варіативність поширюваної інформації, оскільки елементом свідомості стає лише частина сприйнятої інформації, поданої в різних варіаціях, різними засобами та в нових формах;

- безперервність поширення інформації, яка має постійно надходити до аудиторій і справляти належний вплив;

- зрозумілість і доступність поширюваної інформації: будь-яке повідомлення повинно бути доступним і зрозумілим для визначеної аудиторії;

- діалогічність інформації: спільне з аудиторією обговорення

актуальних проблем, можливих рішень, дій викликає довіру до джерела інформації, сприяє підтримці пропозицій, формуванню готовності до участі у пропонованих акціях;

- використання адекватних меті методів та засобів ПР-діяльності з урахуванням етичних норм, цінностей суспільства; не варто намагатися виконати завдання за будь-яку ціну, адже це суперечить природі ПР;

- передбачення можливостей спотворення поширюваної інформації з подальшим коригуванням її форми, змісту, спрямованості тощо. Таке спотворення можуть спричинити дії конкурентів (недоброзичливців, недругів), перешкоди й технічні вади у каналах та засобах поширення інформації, що, зрештою, позначиться на кінцевому результаті;

- орієнтація на конкретні і сталі групи педагогічного колективу. Такий підхід сприяє максимальному врахуванню і задоволенню їхніх потреб, як і більшості колективу;

- використання звичних і прийнятних для ПТНЗ каналів поширення інформації, інакше індивід, група, весь педагогічний та учнівський колективи не зможуть отримати інформацію або не сприйматимуть її;

- надійність каналів комунікації. Необхідно бути впевненим, що використовувані канали поширення інформації вбережуть її від спотворення на шляху до членів колективу;

- встановлення зворотного зв'язку із членами педагогічного й учнівського колективів, що є передумовою врахування реакції аудиторій на інформацію, відповідного її коригування;

- орієнтація на запланований результат. Плануючи акції ПР, керівник має знати, на що він може розраховувати, і не ставити перед собою нереальних завдань, не обіцяти замовникові їх вирішення.

У будь-яких акціях, розрахованих на широку громадськість, необхідно ретельно вивчати, аналізувати стан масової свідомості, цілеспрямовано готувати людей до сприйняття пропонованих їм змін, іноді – нових

цінностей. Ставлення до громадськості лише як до об'єкта впливу відчутно обмежує можливості взаємодіючих сторін. Тому громадськість потрібно не просто інформувати, а й вивчати із використанням методів соціальних наук, що може зробити лише керівник з високим рівнем інформаційної культури.

Висновок: таким чином, володіння інформацією, комунікаційна робота з громадськістю займають найважливіше місце у процесі керування ПТНЗ. Здатність до комунікаційної роботи, як елемент інформаційної культури, має бути обов'язково притаманна керівнику ПТНЗ. Тому принципи, технології та методи ПР, напрями й етапи ПР-діяльності стають необхідною умовою розвитку його інформаційної культури, важливими чинниками управлінської діяльності.

Перспективні напрями подальших наукових пошуків. З метою розвитку інформаційної культури керівника освітнього закладу засобами ПР необхідно розглянути: паблік рілейшнз у контексті внутрішніх комунікацій; ПР: зовнішній соціум.

Література

1. Бабаєв В. М. Організаційна культура керівника: навч. посібник / В. Бабаєв, Н. Шаронова. – Вид. 2-ге. – Х.: НТУ «ХПІ», 2005. – 290 с.
2. Блэк С. Паблик рилейшнз. Что это такое? / Блэк С. – М.: Новости, 1990. – 240 с.
3. Богданов Е. Н. Психологические основы «Паблик рилейшнз». / Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкин. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2004. – 221 с.
4. Єльнікова Г. В. Управлінська компетентність. / Галина Василівна Єльнікова. – К.: Ред. Загальнопед. Газ., 2005. – 128 с. – (Б-ка «Шк. світу»).
5. Розвиток управлінського потенціалу керівника загальноосвітнього навчального закладу в системі післядипломної освіти / Г. В. Єльнікова // Постметодика. – 2006. – №2.
6. Зиновьева Н.Б. Информационная культура личности. Введение в курс:

учеб. пособие для вузов культуры и искусства / Н. Б. Зиновьева; под ред. И.И. Горловой. – Краснодар. гос. акад. культуры. – Краснодар, 1996. – С. 141.

7. Кальна-Дубінюк Т. П. Паблік рілейшнз: навч. посібник./ Т. П. Кальна-Дубінюк, Р. І. Буряк – К.: 2010, – 204с.

8. Китчен Ф. Паблік рилейшнз: принципы и практика: учебн. пособие для вузов / Ф. Китчен; [пер. с англ. под. ред. Б. Л. Ерёмина]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 454 с. – (Серия «Зрубежный ученик»).

9. Кондратьев Э. В. Связи с общественностью / Э. В. Кондратьев, Р. Н. Абрамов; под общ. ред. С. Д. Резника. – [2-е изд.]. – испр. и доп. М.: Академ. Проект, 2004. – 511 с.

10 Філософія управління. / [Кремень В. Г., Пазиніч С. М., Пономарьов О. С.] – [Вид. 2-ге.]. – Х.: НТУ «ХП», 2008. – 524 с.

11 Матвієнко О. В. Основи інформаційного менеджменту: навч. посібник. / О. В. Матвієнко – К. : Центр навч. Літ., 2004. – 128 с.

12. Медведева Е.А. Основы информационной культуры / Е.А.Медведева // Социс. –1994. – № 11. – С. 59-

13. Михайличенко В. Є. Філософія досягнення успіху: навч. посібник. / В. Є. Михайличенко, О. Г. Романовський – Х.: НТУ «ХП», 2003. – 691 с.

14. Моїсєєв В. А. Паблік рілейшнз – засіб соціальної комунікації: навч. посібник / В. А. Моїсєєв – К. : Академвидав, 2007. – 224 с.

15. Палеха Ю.І. Ключі до успіху, або Організаційна та управлінська культури: навч. посібник / Ю.І. Палеха – [2-ге вид. доп.].— К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2002, – 337 с.

16. Теоретичні аспекти інформаційно-аналітичної діяльності керівників професійно-технічних навчальних закладів.// Модернізація професійної освіти і навчання: перспективи, проблеми, пошуки: зб. наук. праць – К. : Інститут професійно-технічної освіти НАПН України, 2012. – Вип. 2. – 220 с.

17. Педагогіка управління: навч. посібник / [Л. Л. Товажнянський, О. Г. Романовський, О. С. Пономарьов, З. Г. Черваньова] – Х.: НТУ «ХПІ», 2003. – 408 С.
18. Романовський О. Г. Проблеми формування особистості лідера. / Романовський О. Г. , Бабаєв В. М. , Пономарьов О. С. – Х.: Майдан, 2000. – 193 с.
19. Романовський О. Г. Основы теории управления социальными системами: учеб. пособие. / О. Г. Романовський. – Х.: НТУ «ХПІ», 2001. – 195 С.
20. Романовський О. Г. Психологія управління: навч. посібник / О. Г. Романовський, О. С. Пономарьов, А. О. Лаврентьева. – Х.: НТУ «ХПІ», 2005. – 260 с.
21. Товажнянський Л. Л. Введение в философию управления / Л. Л. Товажнянський, А.Г. Романовський, А. С. Пономарев. – Х.: НТУ «ХПІ», 2002. – 168с.
22. Хеслоу Ф. Практическое руководство по публичным реляциям / Хеслоу Ф. ; пер. с англ. под ред. А. Н. Андреевой. – СПб.: Нева, М.: ПЛМА-ПРЕСС Инвест, 2003.
23. Чумиков А. Н. Связи с общественностью: учеб. пособие/А. Н. Чумиков [2-е изд.], испр. и доп. – М.: Дело, 2001, – 296 с.
24. Ягунов В. В. Інформаційно-аналітична компетентність керівників професійно-технічних навчальних закладів: поняття, зміст і структура / В. В. Ягунов // Наук. вісник Інс-ту професійно-технічної освіти НАПН України. Професійна педагогіка. – 2012. – №3. – С. 75–81.
25. Antigenic and Structural Variation of the p28 Core Polypeptide of Goat and Sheep Retroviruses // <http://vir.sgmjournals.org/content/68/8/2259.full.pdf> –2012. –5 черв.